

UX et Logiciels Libres

Retour d'Experience



UX et Logiciels Libres
Retour d'Expériences
Tails: <https://tails.boum.org>



Fiodor Tonti

UX & Product Expert
@HappyTorso

Claudio Vandi

Innovation Programs Director
@vandicla



Tails

tchou

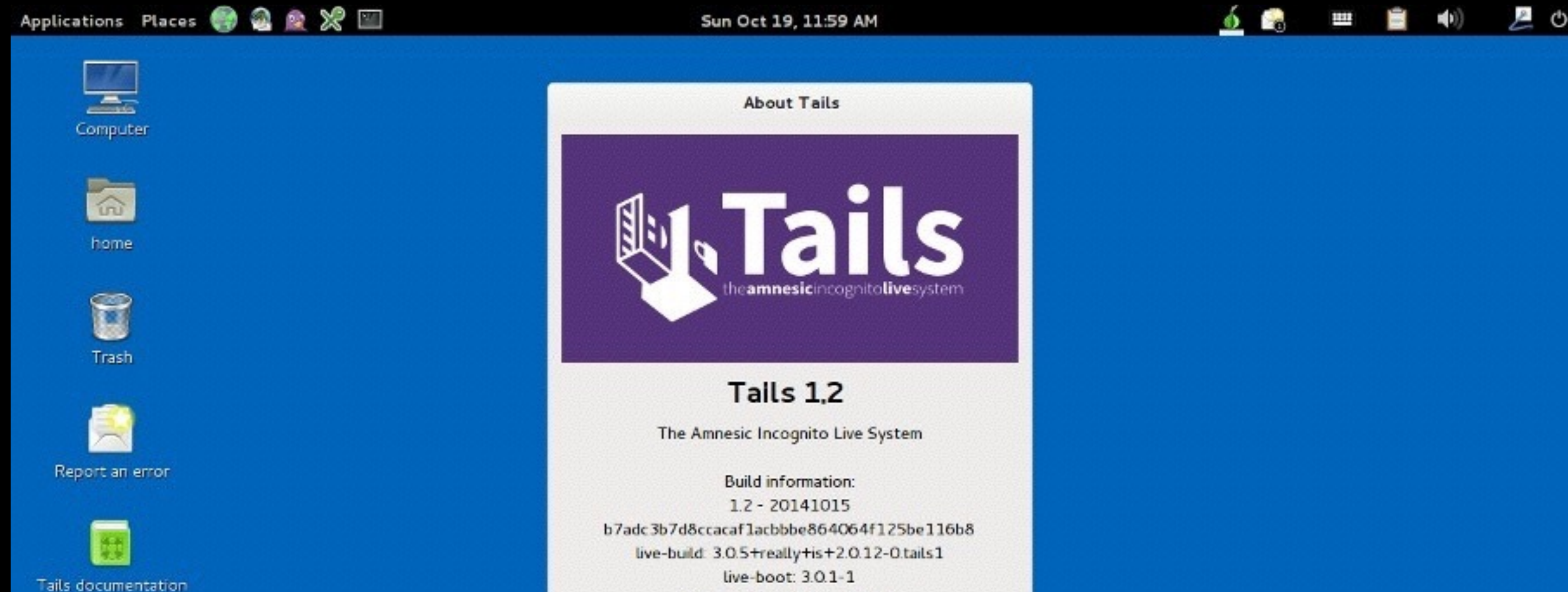
Contributor & Tails UX Team
tchou@riseup.net

Promesse de Tails

- Anonymat et contournement de la censure sur Internet
- Pas de traces sur votre ordinateur
- Facile à utiliser
- Haut niveau de protection (mais en fait le niveau de la vie hors ligne)

Tails en concret

- OS live
- Tor
- Outil de chiffrement



Tails: usages

- Journalistes et lanceurs d'alertes (cas Snowden)
- Opposants politiques (soulèvements, militants...)
- Privacy
- Soutien aux victimes de violences familiales

Chronologie

- avr 2014 - mise en relation (merci zack!)
- mai 2014 - user testing early adopters de Tails
- juin 2014 - user testing journalistes (Reporteurs sans Frontieres)
- juin 2014 - design studio
- déc 2014 - test et design du Greeter (onboarding)
- mai 2015 - test et design Assistant d'Installation

Méthodes de Recherche

Public: Early Adopters

Objectif: Trouver les points de friction dans l'usage

- **Première partie**
 - Assignment d'une fiche de mission par utilisateur
 - Observation parcours utilisateur et annotation des étapes
 - Carton rouge pour signaler blocage
- **Seconde partie**
 - Replay des missions
 - Identification des point de friction
 - Identification frictions communes

Exemples de missions

MISSION A:

“Create a new encrypted document of your choice (photo, pdf, etc..) and save it to the Tails' persistence”

MISSION B:

“Find out the number of Tails downloads this month. Pass on this confidential information using GPG via email to xxxx@xxx.com with the available public key and the password: “numacestcool”

MISSION C:

...

Méthodes de Recherche

Public: Journalistes

Objectif: Evaluer la compréhension de Tails, utilisabilité installation

- **Regarder le site 2 minutes**
 - Comment tu résumerai Tails en une phrase ?
 - 3 choses que tu peux faire avec Tails
 - De quel matériel as-tu besoin pour utiliser Tails ?
- **Installer Tails en suivant les instructions du site**
 - Un designer suit une personne et note le flow
 - S'il y a un blocage quelqu'un de Tails intervient

Méthodes de Recherche

Public: Nouveaux utilisateurs

Objectif: Tester le wizard d'installation de Tails

- Un utilisateur teste le logiciel
- Un membre de l'équipe conduit le test et pose des questions
- Une autre membre note ou on enregistre l'audio
- On note écran par écran ce que la personne dit et fait
- Tri des notes et organisation dans un tableau
- Groupement des problèmes par theme
- Quantification fréquence problèmes et hierarchisation

| ! | | A | B | Z | J | O | V | N |
|---|---|------|------------|-------|---------|--------|--------|------------|
| | OS | Deb | <u>Ubu</u> | Deb | Deb | Deb | Deb | Mac |
| | Actual result | DU | DU | DU | DU | DU | DU | MD |
| | 1 – Welcome | | | | | | | |
| | Doesn't understand “willing” | Blue | | | | | | Light Blue |
| | Like to be warned | Blue | | | | | | |
| | Possible to remove the second sentence | | | | | Orange | | |
| | 2 – OS | | | | | | | |
| | Thinks that you can run Tails on Windows | | | Green | | | | |
| | Is wondering if “ <u>linux</u> mint” is a Debian version | | | | Magenta | | | |
| | Os could be detected | | | | | Orange | | |
| | If I want to install for an other computer than mine | | | | | Orange | | |
| | Doesn't know which OS to choose (several computers at home) | | | | | | | Light Blue |
| | 3 – Debian or Mac user | | | | | | | |
| | Is worried about cloning an outdated version | Blue | | Green | Magenta | | Orange | |
| | Is worried about cloning an untrusted version | Blue | | | | | | |
| | Doesn't understand “from scratch” | Blue | | | | | Orange | Light Blue |
| | Is confused about the different time references | Blue | | | | | | |
| | The required size of the USB stick is not mentioned | | | | Magenta | Orange | | |
| | Finds it hard to understand the download size | Blue | | | | | | |

UX et Logiciels Libres
Retour d'Expériences
Tails: <https://tails.boum.org>

Tips for Testing

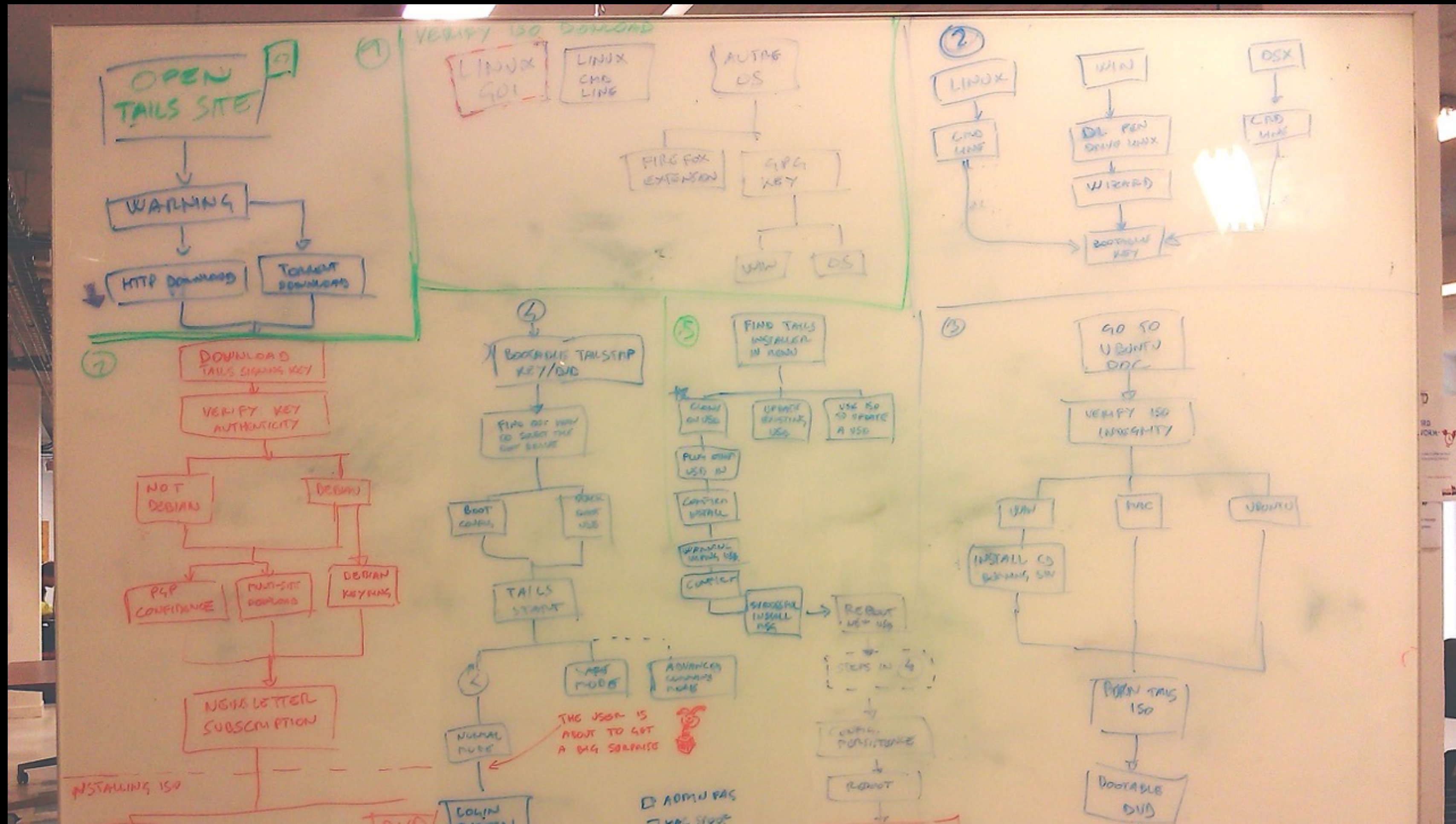
<http://bit.ly/tailstesting>

Conclusions Tests

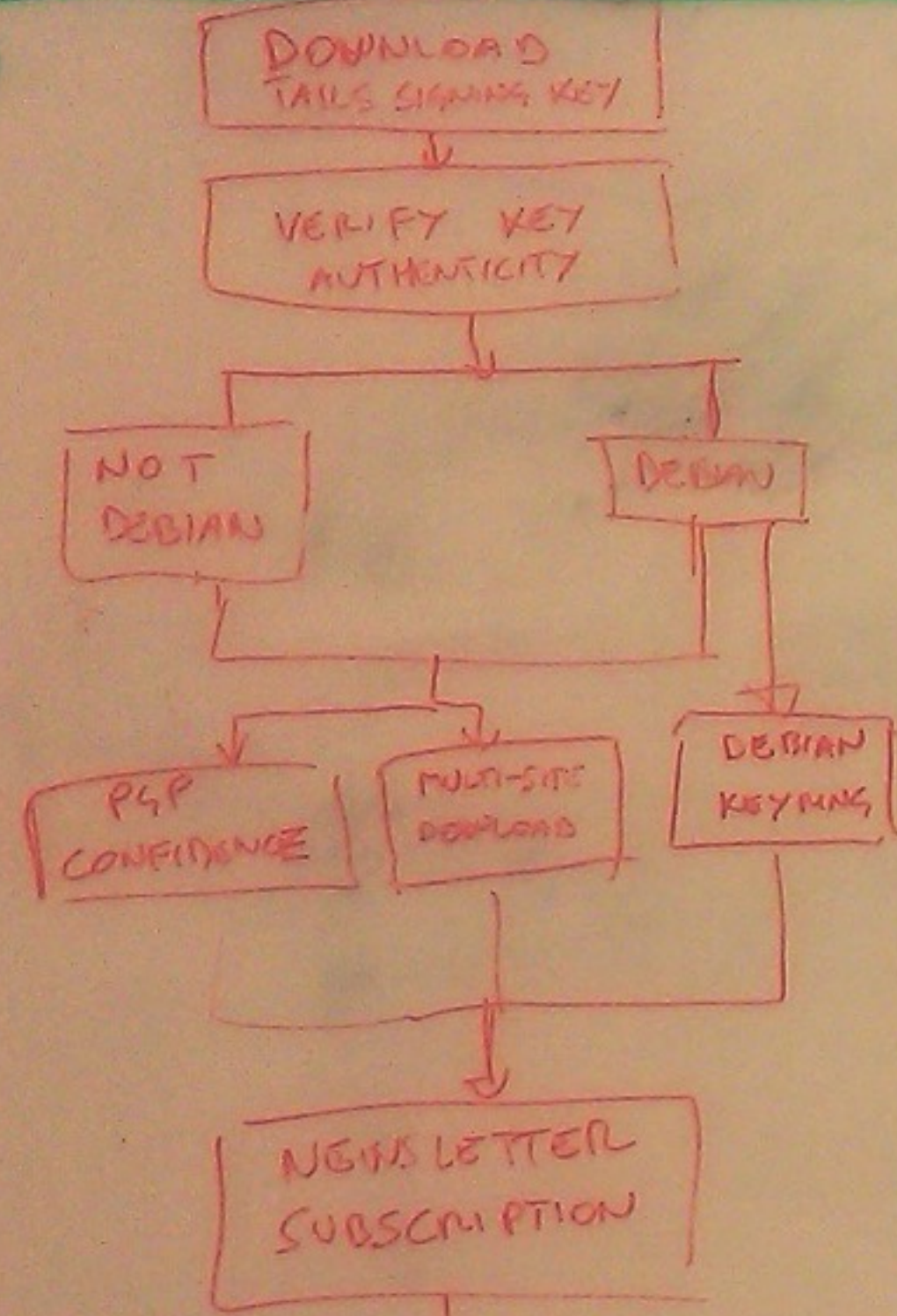
- Dur de comprendre ce qu'est la promesse de Tails, et ce que c'est concrètement
- Très dur d'installer (différent downloads, vérification de l'ISO, besoin de plusieurs clefs, reboot)
- Confusion dans le lancement du système
- Manque d'accompagnement dans le système

Méthodes Design

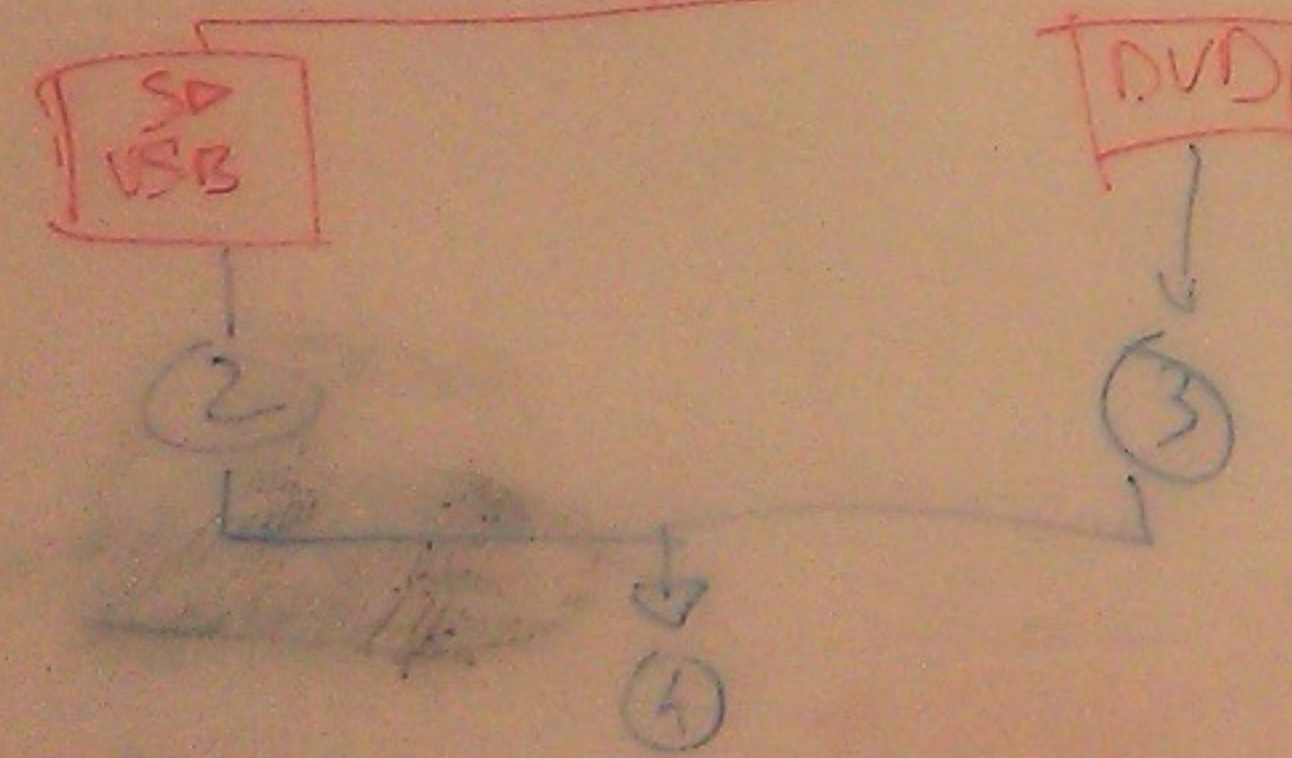
Diagramme du procès d'installation



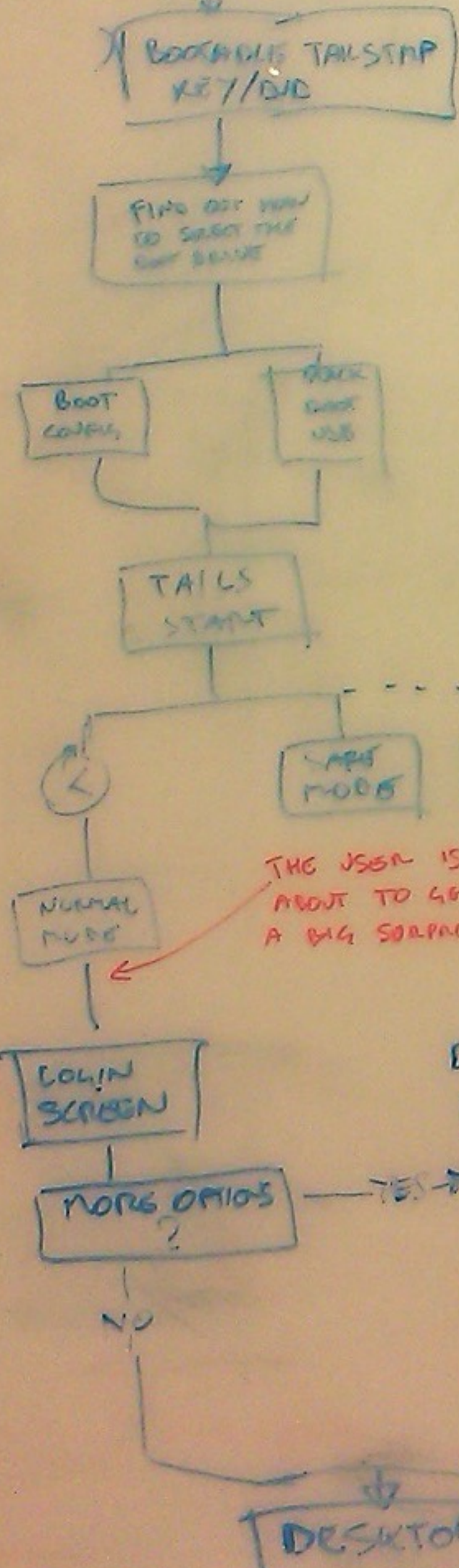
7



INSTALLING ISO



5

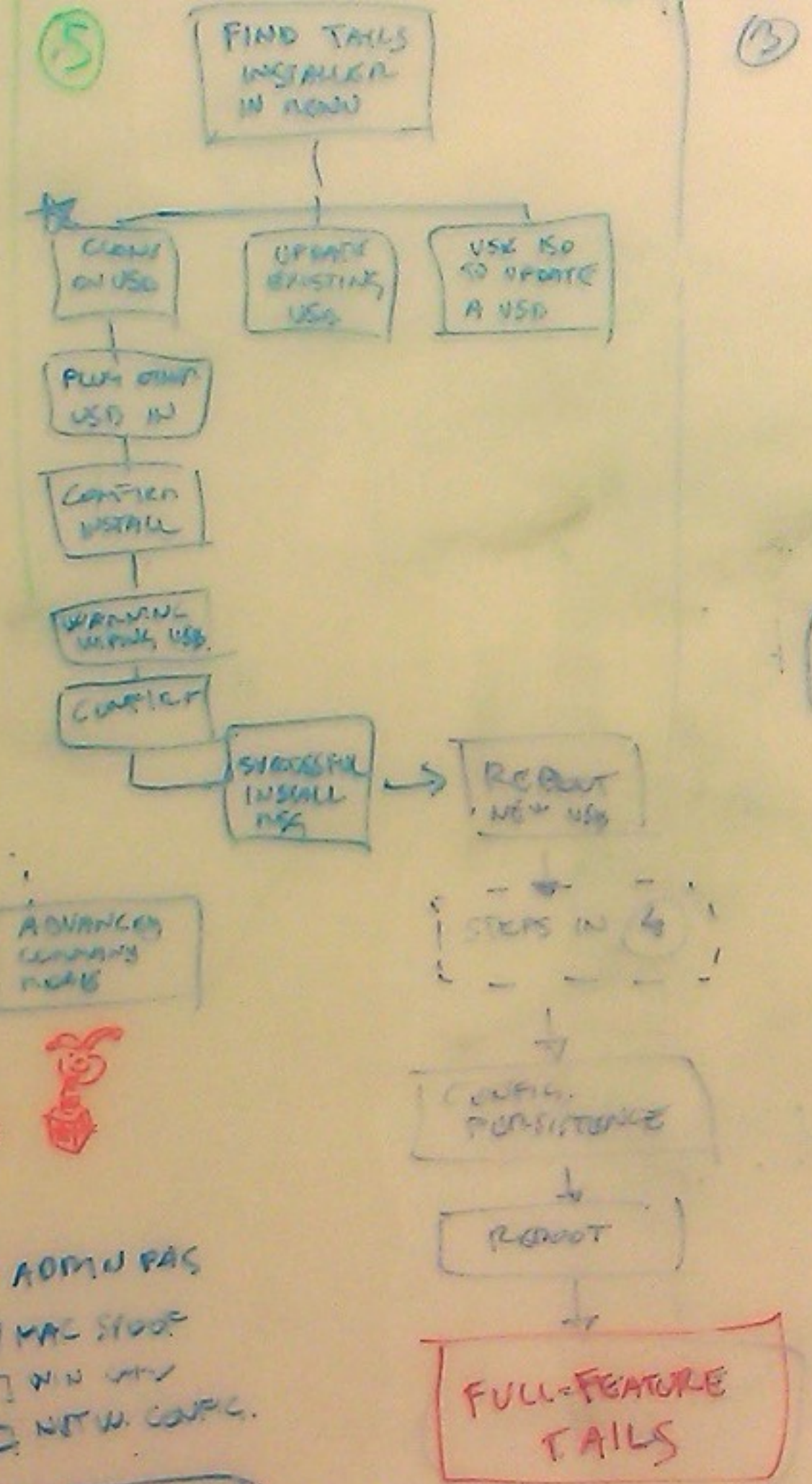


THE USER IS ABOUT TO GET A BIG SURPRISE

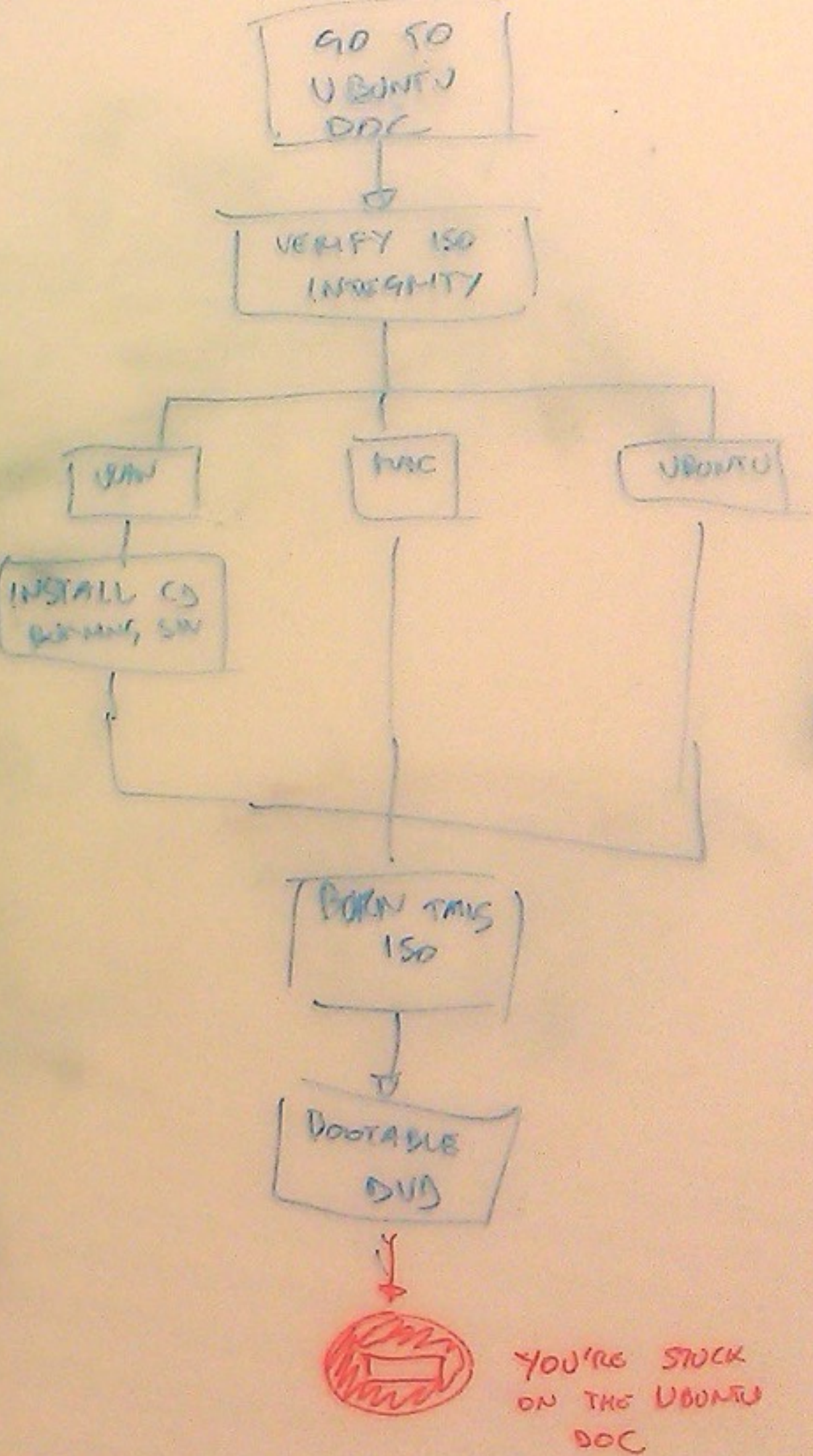
- ADMIN PAS
- MAC STUP
- WIN VTY
- NITW. CONFG.
- KEYBOARD ▾
- LANGUAGE ▾
- LOCATION ▾

DESKTOP 3

3



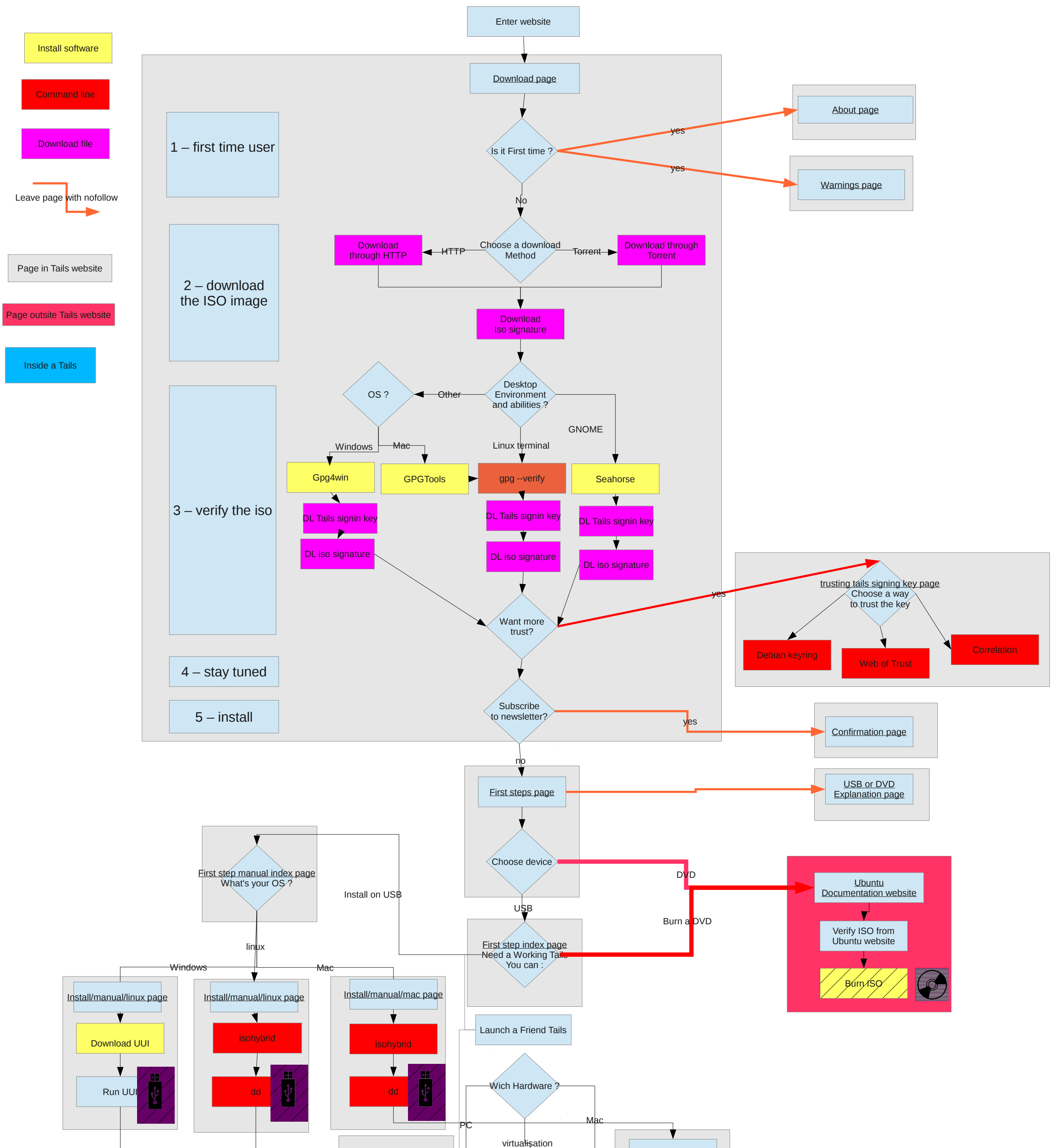
GO TO UBUNTU DOC



YOU'RE STUCK ON THE UBUNTU DOC

Méthodes Design

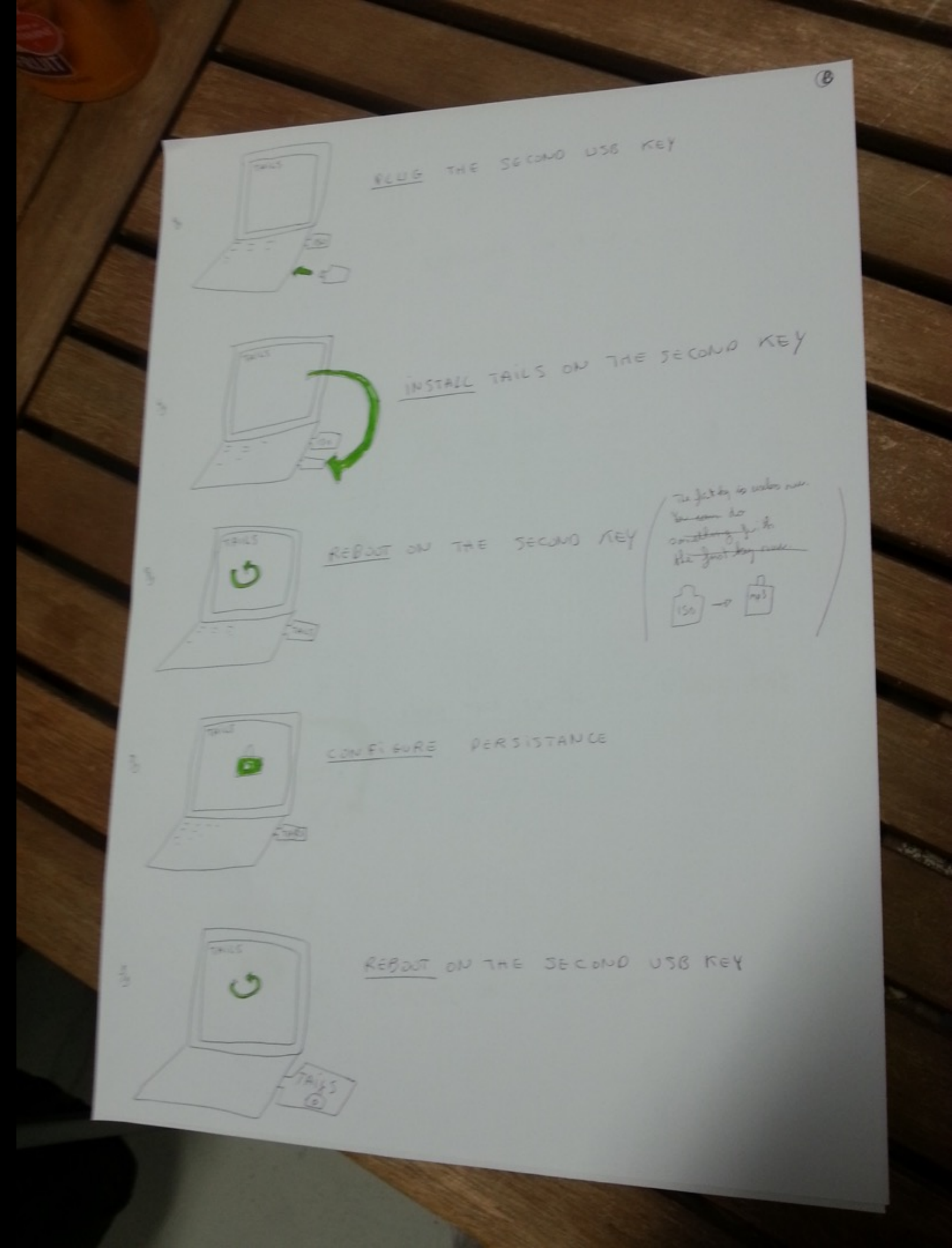
Re-définition du user flow



Méthodes Design

Prototypage sur Papier

- Aligner les visions des membres de l'équipe
- Tester plus rapidement
- Jeter plus facilement ce qui ne marche pas
- Prendre le mieux de chaque solution



Méthodes Design

Hi-Def Mockups

CONTEXT

- HOME & OFFICE**
- PUBLIC PLACE**
- WEB CAFE**

[more information](#)

INFO

HOME & OFFICE
You have previously connected to the internet from this location and don't need to hide your MAC Address •
Affected options: [MAC Spoofing: OFF](#) , [Camouflage: OFF](#)

PUBLIC PLACE
You are connecting to the internet for the first time in this location or you need to hide your MAC Address •
Affected options: [MAC Spoofing: ON](#) , [Camouflage: ON](#)

WEB CAFE
You are in an internet café and you don't want the network administrator to notice an unknown MAC Address • connection
Affected options: [MAC Spoofing: OFF](#) , [Camouflage: ON](#)

UX et Logiciels Libres
Retour d'Expériences
Tails: <https://tails.boum.org>

Méthodes Design

Prototype de Video Introductif



Aidez-nous!

Appel à testeurs

- **Demain** après-midi à NUMA
- Nouveaux utilisateurs
- 3 personnes
- 1 heure par personne
- Windows
- Venez voir **tchou** :)

UX et Logiciels Libres

- Remettre en cause les fondamentaux
- From feature-driven to value-driven development
- Passer des choses qui “marchent” aux choses qui “servent”
- Intégrer ces methodologies (recherche & conception)
- Passer de la question "Can we build it ?" à "Should we build it ?"

UX et Logiciels Libres

- Inclure toutes les parties prenantes dans les processus (x-functional)
- Prendre du temps en amont pour en gagner après
- On peut faire un bout de code mais pas un bout d'UX. Le code est générique et l'UX est spécifique au contexte d'usage.
- La mesure du succès du code n'est pas la même que celle du design : working software doesn't mean good experience

Ressources nécessaires

- Papier et crayons
- Capacité d'écoute
- Capacité de synthèse
- Patience et ouverture d'esprit
- Méthodologie (soutien d'experts)

Quand ?

- Dès le départ : Tails est un cas extrême d'un outil très complexe, mais dans tous les cas intégrer les utilisateurs dès le départ permet de ne pas développer des fonctionnalités qu'il faudra déconstruire après.
- Sur un logiciel existant, par une approche générale sur des scénarios type
- Sur une refonte d'un élément, par des tests utilisateurs et des ateliers de conception

Points communs UX et LL

- Processus ouvert
- Artisanal
- Expérimental

Benefices

- Faster development: know what to build
- Reduce risk: know what works beforehand
- Reduce costs: development, customer support, training
- Reduce errors: thanks to better usability

UX et Logiciels Libres
Retour d'Expériences
Tails: <https://tails.boum.org>

Merci !

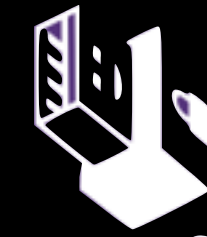


Fiodor Tonti

UX & Product Expert
@HappyTorso

Claudio Vandi

Innovation Programs Director
@vandicla



Tails

tchou

Contributor & Tails UX Team
tchou@riseup.net